

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis pada dunia perbankan saat ini terasa sangat ketat. Disebabkan karena adanya kondisi pasar global. Selain pasar global, perkembangan dunia perekonomian di Indonesia sangat berpengaruh besar pada dunia perbankan. Pada era modern saat ini, perbankan tidak dapat dilepaskan dari semua sektor perekonomian di Indonesia. Fungsi perbankan untuk ikut serta dalam perekonomian Indonesia sangatlah dibutuhkan. Sektor perekonomian di Indonesia pasti membutuhkan jasa perbankan. Kegiatan utama dari suatu bank adalah menghimpun dana dari masyarakat, kemudian menyalurkan dananya kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya kepada masyarakat.

Bank adalah suatu lembaga yang bertugas untuk menghimpun dana masyarakat kemudian menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa lainnya (R. Indonesia, 1998). Hasil dari penghimpun dana dari masyarakat dapat dikelola oleh bank yang selanjutnya akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana serta bank juga melayani kebutuhan pembiayaan dan jasa-jasa dari kegiatan ekonomi. Cara yang dilakukan oleh bank untuk menghimpun dana masyarakat yaitu menerima simpanan yang berbentuk tabungan, deposito dan giro.

Dari contoh produk simpanan di atas, tabungan adalah salah satu simpanan yang cukup diminati oleh masyarakat. Tabungan menurut Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 yaitu simpanan dana dari pihak ketiga yang dapat ditarik sewaktu-waktu (R. Indonesia, 1998). Menurut data yang diambil dari (www.bi.go.id, 2019) per 31 oktober 2019 nasabah yang menempatkan dana di bank untuk simpanan paling besar yaitu tabungan sebesar Rp 856.206 (miliar), deposito sebesar Rp 693.509 (miliar), giro sebesar Rp 343.694 (miliar). Tabungan cukup diminati oleh nasabah sebab tabungan memberikan fasilitas yang mudah kepada nasabah dalam penggunaannya, mulai dari proses pembukaan tabungan dan pengambilan dananya. Dalam perbankan tabungan adalah salah satu sumber dana bank yang potensial bagi bank guna tetap dapat bertahan di era saat ini.

Perbankan semakin berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan dari nasabahnya, dimana setiap nasabah selalu menginginkan berbagai kemudahan dalam pelayanannya. Oleh sebab itu, setiap bank selalu berusaha meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal guna memberikan kepuasan kepada nasabah. Terkadang selera atau harapan dari nasabah selalu berubah-ubah sehingga kualitas pelayanannya yang harus disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, maka diperlukan peningkatan dalam ketrampilan tenaga kerja yang lebih baik serta perubahan lingkungan bank agar dapat memenuhi, bahkan melebihi harapan dari nasabah. Kualitas pelayanan adalah salah satu hal yang terpenting bagi bank saat ini.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diharapkan oleh konsumen guna memenuhi keinginannya (Nasution, 2004). Kepuasan dari nasabah terutama di bidang jasa adalah salah satu hal yang terpenting, karena hal tersebutlah yang dapat membuat bank bertahan untuk menghadapi suatu persaingan saat ini. Bilamana

pelayanan yang diberikan baik serta dapat membuat nasabah merasa puas, maka hal ini dapat membuat nasabah tetap berkomitmen pada bank dan apabila ditawarkan produk baru maka dapat membuat nasabah tertarik untuk membelinya. Jika pelayanan yang diberikan maksimal dan tepat sasaran, maka hal ini akan membuat *image* bank semakin baik di mata masyarakat dan membuat citra dari bank meningkat di hadapan nasabahnya. Suatu *image* yang positif akan dibangun oleh bank dalam beberapa cara seperti meningkatkan kualitas dari produknya, pelayanannya serta keamanannya. Tanpa *image* positif, kepercayaan dari nasabah yang sudah dibangun tidaklah dapat berjalan optimal. Oleh karena itu, bank dapat menawarkan satu paket lengkap kepada nasabahnya berupa kemudahan, keamanan, dan kenyamanan. Bagi perbankan kualitas pelayanan yang diberikan adalah salah satu faktor untuk menarik nasabah baru. Dalam meningkatkan suatu *image* positif bagi bank, maka bank dianjurkan untuk memiliki karyawan yang dapat menangani seluruh kebutuhan dari calon nasabah barunya, karyawan tersebut disebut *customer service*.

Bentuk dari permintaan nasabah pada era saat ini lebih senang pada hal-hal yang tidak membuat nasabah merasa repot mulai dari cara administrasi dan sebagainya. Maka dari itu, perbankan banyak yang memberikan suatu kemudahan bagi nasabahnya dalam hal pengadministrasian serta syarat dan ketentuan yang diberikan kepada nasabahnya. Hal ini merupakan suatu langkah bagi perbankan agar tetap eksis dan bertahan pada saat ini. Untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya, bank membutuhkan posisi karyawan sebagai *customer service* guna memudahkan dalam pelayanannya.

Ditengah persaingan yang ketat pada dunia perbankan, bank harus terus dapat memberikan pelayanan yang optimal dan maksimal. Untuk mencapai hal tersebut, seorang *customer service* haruslah mampu dan berkompeten untuk melakukan suatu komunikasi yang tepat sasaran. Menyadari bahwa *customer service* adalah unit terdepan pada suatu perbankan yang bertugas menghadapi nasabah secara langsung.

Customer service memiliki tugas dan kewajiban yang penting dalam menyampaikan pelayanannya dan harus selalu menjaga hubungan baik. Hal tersebut tentu saja harus dilakukan oleh seorang *customer service* agar tetap dapat memiliki suatu komunikasi yang baik dengan para nasabahnya. Seorang *customer service* harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan haruslah tepat bagi nasabahnya. Akan tetapi perbankan juga harus menyediakan suatu alat penunjang untuk mempermudah *customer service* dalam memberikan pelayanan

Dengan demikian seorang *customer service* adalah sebagai cerminan penilaian baik atau buruknya sebuah bank tersebut. *Customer service* juga sebagai perantara bank dengan nasabah dalam memberikan suatu informasi berupa produk dan jasa dari bank tersebut. Maka dari itu, *customer service* dituntut untuk berwawasan luas mengenai kondisi perbankan saat ini. Seorang *customer service* juga harus berkompeten dalam melayani dan menangani keluhan dari nasabah sehingga diharapkan dapat memberikan solusi atas masalah dari nasabah secara tepat dan akurat.

Tugas yang penting dari *customer service* meliputi pemberian suatu informasi kepada nasabah serta dapat memberikan pelayanan terbaik kepada

nasabahnya, khususnya pada produk tabungan BTN Batara di Bank Tabungan Negara Surabaya. Sebagai unit *front liner*, *customer service* harus mampu membantu nasabah dalam proses pembukaan tabungan BTN Batara serta mampu menawarkan produk dan jasa kepada nasabahnya, serta dapat meyakinkan nasabahnya agar tetap menjadi nasabah di bank tersebut.

Mengingat sangat penting tugas dari *customer service* dalam bank guna membantu pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah baru terhadap produk tabungan BTN Batara, maka penyusun tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Implementasi Pelayanan *Customer Service* Terhadap Produk Tabungan BTN Batara Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Untuk dapat memberikan suatu penjabaran pada Laporan Tugas Akhir ini, maka dirumuskan beberapa masalah yang perlu diangkat agar memberikan solusi bagi pembaca, peneliti maupun bank yang diteliti. Rumusan masalah yang dapat diangkat adalah sebagai berikut :

1. Apa persyaratan dan ketentuan tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya ?
2. Apa tugas dan tanggung jawab yang harus dimiliki *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk produk tabungan BTN Batara?
3. Bagaimana peran *customer service* kepada nasabah yang akan menggunakan produk tabungan BTN Batara ?

4. Bagaimana *standart operasional procedur* pemberian pelayanan oleh *customer service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam penggunaan produk tabungan BTN Batara ?
5. Apa hambatan yang dialami oleh *customer service* dalam memberikan pelayanan pada produk tabungan BTN Batara dan cara menangani hambatan tersebut pada nasabah dan calon nasabah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah disusun di atas, maka tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan dan ketentuan tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.
2. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah untuk produk tabungan BTN Batara.
3. Untuk mengetahui peran *customer service* yang berkaitan dalam pelayanan produk tabungan BTN Batara terhadap nasabah.
4. Untuk mengetahui *standart operasional procedur* pemberian pelayanan oleh *customer service* untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam penggunaan produk tabungan BTN Batara.
5. Untuk memperoleh bukti dari hambatan yang dihadapi *customer service* dalam memberikan pelayanan produk tabungan BTN Batara kepada nasabah serta alternatif penyelesaian dari hambatan tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain :

1.4.1 Bagi Penulis

1. Untuk memenuhi syarat dalam memenuhi tugas akhir program Diploma III Jurusan Manajemen Perbankan dan Keuangan.
2. Menambah pengetahuan mengenai kinerja dari *customer service* didalam perbankan dalam membantu pelayanan kepada calon nasabah dan nasabahnya.
3. Untuk mendalami ilmu perbankan yang telah dipelajari sera menjadi bekal untuk diterapkan pada dunia kerja nantinya.

1.4.2. Bagi STIE Perbanas Surabaya

1. Dapat digunakan untuk koleksi atau sumber bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya mengenai ilmu perbankan, yang terkhusus dibidang pelayanan *customer service* pada produk tabungan BTN Batara.
2. Dapat mengetahui kemampuan, pengalaman, ketrampilan mahasiswa dalam membuat suatu penelitian.
3. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa yang akan memprogram Tugas Akhir.

1.4.3 Bagi Bank Tabungan Negara Surabaya

1. Dapat dijadikan media kerjasama antara PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya dengan STIE Perbanas Surabaya.

2. Sebagai sumber informasi dan masukan bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya
3. Menjadi bahan panduan dan pertimbangan bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya dan untuk perbaikan dalam hal yang lebih positif.

1.4.4 Bagi Pembaca

Dapat memberikan manfaat untuk sarana informasi dan bacaan ilmu pengetahuan mengenai implementasi pelayanan *customer service* terhadap produk tabungan BTN Batara pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Kas Kalibutih Surabaya.

